



PARTECIPAZIONE ON-LINE: IL PUNTO DI VISTA DEI GIOVANI DI PISA

La partecipazione nell'era di internet non si limita però solo agli strumenti che sono stati presentati e che richiedono la compresenza fisica dei partecipanti, ma si apre a nuove possibilità e nuovi scenari, attraverso le nuove tecnologie che permettono di comunicare in tempo reale..

Abbiamo chiesto ai giovani, che sono stati convocati giovedì 17 dicembre, quali principali fruitori di internet e delle tecnologie informatiche in generale, di riflettere assieme per individuare gli strumenti che si prestano meglio a praticare la partecipazione attraverso la rete.

Precisiamo che gli strumenti proposti si arrestano nella fase di INFORMAZIONE e ASCOLTO perché la gestione di strumenti per la fase di consultazione on-line risulta avere un carattere residuale e circoscritto, mentre l'obiettivo di PISA-PARTECIPA è di individuare strumenti e istituti che possano essere assunti in modo stabile dalla prassi della comunità comunale.

Queste le valutazioni emerse tra i giovani partecipanti in relazione all'efficacia dello strumento proposto e al desiderio che questo venga utilizzato dal Comune di Pisa per favorire la partecipazione (nello specifico l'informazione e l'ascolto) dei cittadini attraverso la rete.

In questo caso i partecipanti non sono stati campionati su base della popolazione del Comune perché i numeri (cioè i 12 partecipanti necessari per il processo) non consentivano l'estrazione di un campione che potesse dirsi rappresentativo della popolazione giovanile residente nel Comune. Per individuare i partecipanti si è fatto quindi affidamento all'altro canale di partecipazione della cittadinanza: le associazioni. Si è quindi provveduto ad estendere l'invito a partecipare ai volontari delle associazioni di volontariato attive sul territorio e gravanti attorno alla Leopolda.

Si precisa comunque che la popolazione giovane residente nel territorio è stata comunque coinvolta nei processi partecipativi delle circoscrizioni, in modo proporzionale rispetto alla loro presenza nella popolazione residente nell'area.

I risultati di questa riflessione con i giovani saranno comunque condivisi con il gruppo di cittadini selezionati attraverso la procedura di campionamento su base circoscrizionale in occasione della giornata conclusiva del 24 gennaio.

STRUMENTO	Media votazione ottenuta
MAILING LIST	6,8
DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE	5,2
NEWSLETTER A TEMA	6,0
CITTADINI COME INFORMATION E CONTENT PROVIDER	6,1
FORUM PUBBLICI E NEWSLETTER	6,3
WEBLOG	4,1
CHAT A TEMA CON AMMINISTRATORI LOCALI	3,5
TERMINALI MOBILI E TECNOLOGIE MULTIMEDIALI	6,6
DOCUMENTI CONDIVISI (strumento aggiunto dal gruppo dei partecipanti)	5,8

COMMENTO:

Come si nota gli strumenti più successo sono strumenti eminentemente rivolti alla fase di informazione sia da parte della Pubblica Amministrazione (mailing-list, newsletter, forum pubblici e newsletter, terminali mobili e tecnologie multimediali) sia da parte di altri cittadini con la preferenza accordata per la possibilità che i cittadini si trasformino in fornitori di informazioni.

Gli strumenti più mirati come ad esempio la possibilità per i cittadini di porre domande specifiche IN MAILBOX PRIVATE avendo la possibilità di ottenere delle RISPOSTE PUBBLICHE non ha raggiunto la sufficienza, ancora peggio è andata alla CHAT A TEMA CON AMMINISTRATORI LOCALI.

Tali preferenze sono forse da imputare all'età e alla relazione ancora poco strutturata con l'amministrazione Locale, e meritano quindi di essere ricondotte alla riflessione condivisa in occasione del 24 gennaio.

GLOSSARIO

MAILING LIST	4
DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE	5
NEWSLETTER A TEMA	6
CITTADINI COME INFORMATION E CONTENT PROVIDER	7
FORUM PUBBLICI E <i>NEWSGROUP</i>	8
WEBLOG (NOTIZIE COMMENTATE)	10
CHAT A TEMA CON AMMINISTRATORI LOCALI	11
TERMINALI MOBILI E TECNOLOGIE MULTIMEDIALI	12

MAILING LIST

La mailing List (ML o lista di distribuzione) utilizza sempre la mailbox privata di chi invia e di chi riceve il messaggio, ma è concepita come strumento di comunicazione tra tutti coloro che hanno sottoscritto la mailing list stessa in quanto interessati all'argomento che ne è oggetto. Si tratta dunque di uno strumento pensato per condividere informazioni e condurre discussioni a tema senza che i mittenti conoscano tutti gli indirizzi dei destinatari: infatti il messaggio è inviato all'indirizzo simbolico della ML e girato dal mailserver nelle caselle di e-mail di tutti gli iscritti. Proprio in quanto abilita una condivisione di contenuti tra più soggetti che non necessariamente si conoscono, non è più uno strumento di comunicazione privata, ma - specie se l'iscrizione alla ML è aperta a tutti coloro che lo richiedono - è un canale pubblico di comunicazione che come tale può attivare delle comunità di interessi.

Nell'ambito della PAL, le mailing list sono state per lo più utilizzate per fornire informazioni in modo puntuale a soggetti interessati a vari argomenti, cioè come strumento di trasparenza. In genere, quando esiste una redazione che non solo si prende cura di raccogliere le notizie da distribuire, ma che è anche l'unico soggetto abilitato all'invio, la ML diventa uno strumento di comunicazione uno-a-molti e prende la forma di vera e propria newsletter.

Esistono tuttavia casi all'interno della PAL in cui le ML sono utilizzate come strumento multi-a-molti di condivisione di contenuti ed esperienze tra funzionari pubblici su specifici temi di loro interesse (ad esempio, esiste la ML degli operatori degli URP, quella degli operatori della protezione civile). Proprio questi casi mostrano che le ML, se ben progettate e gestite, possono innescare vere e proprie comunità di pratica.

E' dunque importante definire bene a priori che utilizzo si intende fare di una ML, quale ne è il tema, chi può iscriversi (non conoscendo gli iscritti è necessario sapere se possono leggere solo persone all'interno della PAL o anche cittadini), se è fatta per informare o per discutere (nei due casi cambia il numero e la natura dei messaggi attesi), se è o no moderata e secondo quali regole.

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

La posta elettronica (e-mail) è stato il primo strumento di comunicazione in rete, ed è tuttora l'applicazione più utilizzata anche nell'ambito della PAL. E' pensata come strumento di comunicazione uno-a-uno, anche nel caso in cui siano indicati più destinatari (nel campo A:/TO: oppure in CC: o ancora in BCC:), comunque identificati esplicitamente attraverso i loro indirizzi e-mail.

Riproduce per via elettronica la modalità di comunicazione tipica della lettera: in quanto tale è uno strumento di comunicazione privata tra cittadini o tra cittadini e singoli funzionari, dirigenti della PA o anche amministratori e politici. Tuttavia, proprio il suo carattere privato non la qualifica come strumento particolarmente indicato per realizzare la partecipazione, che inevitabilmente ha caratteristiche di condivisione, trasparenza e dunque richiede l'utilizzo di forme di comunicazione non privata ma pubbliche.

Esistono tuttavia esempi di utilizzo di caselle di e-mail (intestate a funzionari o più spesso ad uffici) che "raccolgono" le richieste inviate in privato dai cittadini a funzionari o amministratori della PAL (per es. l'Ufficio Relazione per il Pubblico, o il Sindaco). Queste richieste sono lette o dai diretti destinatari o da funzionari a ciò demandati, i quali provvedono a rispondere a chi ha inviato il messaggio con un meccanismo di pubblicazione della risposta secondo diverse modalità:

- sono pubblicate solo le risposte alle domande più "significative" sotto forma di FAQ (Frequently Asked Questions);
- sono pubblicate sia domande sia risposte, consultabili su Web semplicemente facendo scorrere una pagina HTML;
- è creato un archivio sistematico di facile consultazione in cui domande e risposte sono catalogate in base a data, mittente, argomento o ufficio competente e titolo.

NEWSLETTER A TEMA

Le newsletter sono nate come una “specializzazione” della mailing list (o lista di distribuzione). Dal punto di vista tecnologico i due strumenti sono simili, ma nel primo caso solo un numero limitato di soggetti (spesso uno solo: la redazione della newsletter stessa) può inviare messaggi alla lista (e in questo senso parliamo di newsletter come di uno strumento monodirezionale di informazione top-down), mentre nel caso di una mailing list (ML) tutti i registrati possono sia ricevere che inviare messaggi.

La newsletter tematica è oggi uno dei modi di distribuzione di informazioni “ondemand” più diffuso e apprezzato, soprattutto come strumento di trasparenza amministrativa: attraverso questo canale sono divulgati atti delle assemblee, nuovi bandi, eventi patrocinati dalla pubblica amministrazione locale (PAL), etc.

Iscrivendosi a una newsletter, dai temi personalizzabili, e fornendo il proprio indirizzo e-mail, il cittadino sceglie di ricevere notizie su argomenti di suo interesse nella mailbox personale. In questo modo, il cittadino dà alla PAL un feedback indiretto di quelli che possono essere i temi più “sentiti” e la possibilità di quantificare e valutare il grado di interesse a fronte delle informazioni e dei servizi erogati (grazie al numero di iscrizioni alle varie aree “tematiche”).

In questo modo, i cittadini interessati a certi argomenti possono essere contattati dalla PAL direttamente in mailbox: in alcuni casi la PAL può arrivare a stabilire un contatto tale da poter sottoporre ai cittadini questionari o domande su argomenti specifici, circostanza questa che potrebbe essere considerata un primo tentativo, da parte della PAL, di aprire uno spazio di interazione con i cittadini.

L’implementazione di una newsletter può basarsi su strumenti molto diversi tra loro: si può utilizzare una “lista di distribuzione personale”, supportata da tutti i più comuni client di posta elettronica, mantenendo aggiornata manualmente la lista stessa (è una soluzione “artigianale” ancora oggi molto diffusa), oppure è possibile utilizzare specifici programmi di gestione automatica, sia sviluppati ad hoc all’interno del sito, sia basati su “moduli” pronti all’uso (come ad esempio il modulo “newsletter” disponibile in PhpNuke, un ambiente open source di Content Management System di crescente diffusione) o ancora, utilizzare strumenti di gestione di mailing list configurandoli in modo che solo alcuni utenti abbiano i permessi per inviare messaggi a tutta la lista mentre gli altri possano solo ricevere, iscriversi, cancellarsi.

CITTADINI COME INFORMATION E CONTENT PROVIDER

Le segnalazioni possono avvenire o tramite e-mail oppure attraverso la compilazione e l'invio di un form Web strutturato ad hoc che ne consente la successiva pubblicazione sul sito della PAL.

In entrambi i casi è opportuno, prima della pubblicazione, prevedere che i contenuti segnalati siano vagliati dal punto di vista della pertinenza (evitando che ciò appaia come censura e dunque avendo precisato in anticipo a quali contenuti si intende accedere). In alcuni casi (sempre segnalando in anticipo che ciò accade) i contenuti possono essere rielaborati da parte di una redazione centrale, ad esempio per garantire omogeneità nella presentazione.

L'aspetto qualificante resta comunque il fatto che la fonte non è la PAL stessa, ma dei soggetti autonomi che con essa hanno un rapporto di collaborazione che non ne riduce l'indipendenza nella formulazione dei contenuti, pur nel rispetto di regole convenute.

I servizi più diffusi, che consentono ai cittadini di essere "fornitori di contenuti", sono certamente le segnalazioni di eventi e i relativi strumenti informatici di raccolta e classificazione (in data base), pubblicazione e ricerca.

Attraverso tali servizi i cittadini, singoli o in gruppi organizzati (associazioni, etc.) hanno la possibilità di dare visibilità agli eventi di pubblico interesse, integrando le informazioni raccolte dalle redazioni dei singoli portali territoriali con tutte quelle informazioni che, per la loro specificità a livello locale, rischiano di non essere considerate dalle redazioni centralizzate.

Quasi sempre le segnalazioni dei cittadini sono "filtrate" dalla redazione del sito, dall'URP o dall'ufficio comunicazioni esterne, che si fanno garanti della qualità delle segnalazioni pubblicate, secondo regole che devono necessariamente essere esplicitate

FORUM PUBBLICI E NEWSGROUP

I forum e i *newsgroup* sono tra gli strumenti di discussione e condivisione che in rete hanno riscosso maggior successo. Spesso se ne parla come di due opzioni distinte, anche se a livello concettuale possono essere considerate il medesimo strumento implementato con soluzioni tecnologiche differenti. Il *newsgroup*, che storicamente precede i forum Web, è un “contenitore” di messaggi di discussione che può essere “scaricato” sul computer personale e letto *off-line* grazie a un programma apposito (un *newsreader*, da tempo integrato nei più diffusi programmi per la posta elettronica). Diverso è invece il forum Web, ovvero un'area di dialogo virtuale integrata in un sito Web, cui il lettore si collega per leggere e partecipare alle discussioni. Vi sono anche esempi di forum realizzati con software differenti, cui è possibile accedere collegandosi con specifici client. Questi forum possono poi avere, o meno, una versione accessibile anche da Web.

Le funzionalità di *newsgroup* e forum sono comunque analoghe: quelle fondamentali sono la possibilità di inviare messaggi al forum e replicare a messaggi inviati. Entrambi possono essere o meno “moderati”, aperti a tutti, soggetti a registrazione o ristretti a un gruppo definito (ad esempio, a coloro che hanno partecipato a una certa riunione e devono elaborare il documento che ne costituisce il risultato); possono essere “perenni”, cioè rimanere attivi per molto tempo, o essere utilizzati come strumenti temporanei di lavoro su un dato argomento.

A seconda del tipo di utilizzo che si può fare di questi strumenti di dialogo per mettere in comunicazione PAL e cittadini, possiamo distinguere le seguenti situazioni:

A) FORUM TRA CITTADINI

In questa tipologia possono essere inseriti tutti i luoghi di discussione *on line* in cui i cittadini si confrontano su temi d'interesse comune. Ricadono in questa categoria sia le situazioni in cui non vi è alcuna partecipazione alle discussioni da parte della Pubblica Amministrazione Locale, sia le situazioni in cui la PAL le segue, cioè qualche funzionario pubblico incaricato di ciò legge i messaggi inviati al forum, ma senza intervenire. Si tratta in questo caso di una forma di “ascolto” dei cittadini che consente alla PAL di farsi un'idea dei temi più sentiti nella comunità locale tramite le discussioni della *community on line*. Il secondo caso richiede sia un investimento in termini di risorse umane da parte della PAL (sono necessarie persone che si impegnino a seguire i forum), sia una volontà politica che dia importanza all'ascolto dei cittadini e che dichiari l'impegno a tener conto di quanto emerge dalle discussioni, secondo modalità chiaramente definite ed esplicitate.

B) FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

In questa categoria rientrano tutti i forum di discussione in cui il cittadino ha effettivamente la possibilità di dialogare con la PAL, su questioni che lo interessano in prima persona o di rilievo per la comunità locale. Queste “linee dirette” si differenziano nella sostanza (cioè nel tipo di contenuti) e nella forma (cioè nel modo in cui il dialogo si articola), a seconda dell'interlocutore istituzionale, che può essere un amministratore (ad esempio, Presidente della Provincia,

Sindaco, Vicesindaco o Assessore), un politico (ad esempio, capogruppo di maggioranza o opposizione in Consiglio Comunale, o alcuni consiglieri), un funzionario o un ufficio dell'Amministrazione (ad esempio, Settore Trasporti, URP, etc.), e a seconda dell'argomento su cui si discute (un progetto, le attività di un settore, etc.). Il cittadino è tanto più invogliato a partecipare quanto più ottiene risposte efficaci (sollecite e pertinenti) alle sue domande o commenti e, ancor di più, quando riscontra una ricaduta reale di quanto discusso *on line*.

WEBLOG (NOTIZIE COMMENTATE)

Un *weblog*, detto per contrazione anche “*blog*”, è letteralmente un sito (Web) che tiene e propone traccia (*log*) di quel vi accade. I *weblog* sono oggi considerati una forma emergente di comunicazione in rete e, nella varietà di software che li realizzano, hanno la caratteristica comune di essere basati su strumenti di pubblicazione automatica dei contenuti, dando la possibilità ai singoli o alle organizzazioni di diventare “editori” in rete, senza bisogno di approfondite conoscenze informatiche, e consentendo al “pubblico” del sito di inserire facilmente commenti su quanto pubblicato.

Diversamente dai forum di discussione in cui tutti i partecipanti alla discussione sono “alla pari”, nei *blog* è chiara la distinzione tra chi (individuo o gruppo di individui) è “autore” (chiamato “*blogger*”) del *blog* e chi è, invece, “ospite” o “pubblico”. Proprio per questa caratteristica, i *blog* hanno suscitato molto interesse, perché lasciano all'istituzione il ruolo di pubblicare le notizie e ai cittadini quello di commentarle.

CHAT A TEMA CON AMMINISTRATORI LOCALI

Tutti gli strumenti finora considerati (e-mail, mailing list, forum e *blog*) riguardano forme di comunicazione asincrona, cioè caratterizzate dal non contemporaneo collegamento in rete di lettore e scrivente. Questi strumenti, dunque, liberano dal vincolo della contemporanea disponibilità a comunicare (esattamente come il fax rispetto al telefono). Anche in rete esiste però uno strumento di comunicazione sincrona: la chat. Per citarne uno tra i più utilizzati, IRC (*Internet Relay Chat*) fornisce una modalità per comunicare in tempo reale con persone di ogni parte del mondo. Consiste in un certo numero indipendente di *network* formati da IRC server, che consentono agli utenti di connettersi a IRC con un apposito programma (*client*). Una volta connessi a un server IRC, è possibile entrare in uno o più “canali”, ognuno con un proprio argomento (*topic*) e uno o più moderatori, e di conversare con gli altri presenti. Vi sono poi le chat su Web, integrate in siti esistenti, che non richiedono l'uso di strumenti dedicati.

Più in generale, a seconda delle caratteristiche tecniche dello strumento adottato, vi sono significative differenze nell'utilizzo della chat: si possono utilizzare chat “private” (uno-a-uno) o “pubbliche”, ove hanno accesso più persone contemporaneamente. Un altro elemento discriminante è la presenza o meno di funzionalità di memorizzazione della chat appena conclusa (funzione “Salva testo”), che influisce sul livello di “cautela” che l'amministratore porrà nel dialogo, sapendo se quanto scrive frettolosamente può essere (o meno) “salvato” sul PC dei suoi interlocutori.

Rispetto agli strumenti asincroni, la chat offre un maggior senso di presenza e di immediatezza, ma richiede delle capacità non ovvie di comunicazione (veloce) in rete: non a caso, in Internet, i canali IRQ sono frequentati soprattutto dai più giovani.

Nell'ambito degli strumenti di partecipazione telematica, la chat ha suscitato l'interesse di alcuni amministratori che hanno valutato la possibilità di utilizzarla come canale di comunicazione con i cittadini, più diretto rispetto alle tecnologie asincrone. Si pensi, ad esempio, alla notizia dell'aprile 2003 proveniente dalla Casa Bianca, che ha annunciato che sul sito Web ufficiale sarebbe stata disponibile una chat di 30 minuti con, a turno, alcuni membri dello Staff presidenziale disposti a dialogare con i cittadini.

La chat riproduce, infatti, più da vicino l'abitudine da parte di amministratori, politici e uffici di essere disponibili al dialogo “aperto” con i cittadini per un tempo prefissato (un dibattito pubblico o un confronto televisivo, ma anche l'orario di apertura al pubblico degli uffici) e non indefinitamente (come nel caso degli strumenti asincroni che richiedono un impegno costante e continuato nel tempo).

La chat con il “politico” ha analogie con l'intervento breve del pubblico da casa (via telefono) negli incontri televisivi: dà infatti voce a domande, proteste e suggerimenti dei singoli, che per natura propria della chat devono essere molto sintetici e meno articolati rispetto ad un messaggio. Per questo resta un canale di comunicazione molto difficile da gestire, i cui contenuti rimangono spesso superficiali.

Interessante è l'utilizzo della chat da parte degli operatori degli URP e dei *callcenter* delle PAL, con lo scopo di fornire informazioni e assistenza ai cittadini. La chat diventa in questo modo un canale alternativo e parallelo allo sportello o al contatto telefonico, ed è particolarmente adatta all'assistenza nell'uso dei servizi *on line*.

TERMINALI MOBILI E TECNOLOGIE MULTIMEDIALI

La realizzazione di interfacce utenti alla portata di tutti - o quanto meno di una più ampia porzione di cittadini - costituisce un aspetto fondamentale della progettazione di soluzioni tecnologiche a supporto della partecipazione. Esse possono facilitare la partecipazione di portatori di handicap e di persone che non hanno confidenza con la comunicazione scritta e, più in generale, migliorare per tutti la qualità della partecipazione.

A questo fine, possono essere considerate sia soluzioni che ricadono nell'ambito dell'*ubiquitous computing*, sia ambienti grafici multimediali:

- uso di SMS e MMS in luogo dei messaggi di posta elettronica;
- interfacce audio, magari insieme a strumenti di più largo consumo - come i telefoni cellulari - e a soluzioni di traduzione automatica da audio a scritto (ed eventualmente viceversa);
- mappe e grafica bi o tri-dimensionale, che possono fornire un'interfaccia di navigazione efficace più vicina alla realtà (nel caso delle mappe delle città o dei luoghi fisici), o più di tipo simbolico-metaforico (quali la Città dei Bambini, la Fonte del Sapere, il Palazzo di vetro, etc.);
- *videostreaming* su Web e sistemi di videoconferenza, che possono facilitare la partecipazione da remoto a eventi pubblici, quali le sedute di un Consiglio Comunale; web-cam domestiche o ambienti sperimentati in ambito di applicazioni di *e-learning*.

Va tuttavia sottolineato come l'utilizzo di soluzioni multimediali potrebbe avere l'effetto opposto a quello desiderato, nel caso in cui l'infrastruttura tecnologica esistente, in particolare quella di rete, garantisca solo a pochi soggetti, connessioni tali da consentire un efficiente utilizzo di questi software.